

Rapport annuel

2013

du médiateur

de la ville de Pantin

Sommaire	Page
Le mot du médiateur	
Introduction	1
I. La médiation, un fonctionnement et des procédures	1
II. La médiation, une activité qui se chiffre et s'analyse	2
Un mode de saisine	2
Traitement des dossiers	3
Origine géographique des demandes	3
Principaux thèmes de la saisine	4
Délais de traitement des dossiers	6
Avis du médiateur	6
Relations et échanges avec les autres médiateurs	7
III. Quelques exemples de médiation	8
IV. Conclusion	9

Le mot du médiateur

Je remercie toutes les personnes avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de ce deuxième exercice. Je pense d'abord à l'ensemble des services municipaux. Je souhaite remercier les personnes, en particulier celles et ceux qui ont accepté de nous répondre rapidement pour permettre un meilleur service auprès des requérants. Leur engagement et leur connaissance des situations ont été une aide précieuse pour l'étude de situations parfois complexes.

Cette deuxième année de médiation doit aussi beaucoup au travail effectué par mon équipe, Brigitte Djien, l'assistante. Sa compétence et sa motivation ont permis la réalisation d'un travail d'équipe efficace et agréable. Et bien entendu, une pensée pour ma collègue, Jocelyne Chatelier Savat, qui est partie depuis septembre 2013 en retraite et a œuvré grandement à la mise en place de ce service.

Bien entendu, le soutien du maire de Pantin, tout au long de cette année, a été essentiel. Il voulait doter la ville de Pantin d'un médiateur et il l'a fait en créant les conditions propices à la mise en place d'une médiation rapidement opérationnelle et indépendante. Cela tient aussi à la confiance qui nous a été faite par l'ensemble du conseil municipal du 17 juin 2011 lors du vote de mise en place de la médiation.

Enfin, je souhaite affirmer à nouveau toute ma volonté d'écoute et de service à l'égard des demandeurs et requérant(e)s qui font appel au médiateur. Je conserve de cette deuxième année d'exercice un souvenir très fort de ces rencontres, chacune différente, toutes passionnantes par la diversité des situations traitées.

Brahim Hedjem

Le médiateur

Introduction

La nomination d'un médiateur complète un dispositif qui vise à rapprocher les Pantinois de leur administration municipale et à leur offrir une voie de recours en cas de litige. C'est une avancée, un progrès qui doit être mesuré également sur le plan du fonctionnement des services, intégrant le rôle du médiateur dans les procédures internes. Dès lors, le bénéfice est réel, dans le sens de l'intérêt général.

En charge de la qualité du service public, la municipalité a accueilli favorablement l'arrivée du médiateur avec l'idée que ce dernier pouvait être un interlocuteur utile pour accompagner les efforts de modernisation et l'adaptation permanente de notre institution aux besoins de la population. La création du service de médiation s'inscrit donc dans le cadre de la politique de la municipalité par sa volonté de placer l'usager au cœur de ses actions publiques et d'améliorer les services qui lui sont proposés.

Le recours en médiation n'a pas pour objectif l'obligatoire satisfaction des démarches des usagers mais en revanche la recherche d'une solution amiable à un litige, par le biais d'échanges entre les parties et la confrontation de leurs points de vue. Cette nouvelle fonction vise à mettre en place une structure, la médiation municipale, capable d'exercer un rôle pédagogique et de rapprocher des points de vue, dans une logique équitable. Et si nécessaire, de suggérer des recommandations.

Son action est encadrée par une méthode qui passe par une procédure écrite, un examen préalable de la recevabilité de la demande et de sa conformité au droit ou avec les règles établies.

I. La médiation, un fonctionnement et des procédures

La création d'une fonction « médiation », en tant que telle, s'est accompagnée de la mise en place d'un ensemble de règles et procédures afin de garantir un cadre de travail et une déontologie, dans le respect de principes fondateurs édictés dans la Charte des Médiateurs. Parmi ces derniers, figurent en première place l'indépendance et la neutralité du médiateur. Pour le requérant, c'est également l'assurance de bénéficier de ce service gratuitement dans la confidentialité et l'équité.

Le médiateur recherche l'efficacité dans le traitement des dossiers qui lui sont soumis : il doit pouvoir instruire, rendre un avis et en informer le requérant dans des délais « raisonnables ».

Les canaux de saisie sont variables : ils ont été développés de manière à pouvoir offrir un moyen d'accès à chacun, en fonction de sa sensibilité, de son propre rapport à l'écrit et sa familiarité ou non aux technologies telle que l'Internet.

Le médiateur examine ensuite les conditions de recevabilité des dossiers qui lui sont présentés. Certains dossiers peuvent être classés « irrecevables », c'est-à-dire ne relevant pas du rôle du médiateur. D'autres voient leur recevabilité écartée, du fait qu'ils ne correspondent pas à la logique même de la médiation, conçue comme « recours » et non pas comme un mode de fonctionnement régulier et normal qui régirait les demandes des usagers s'adressant au médiateur en lieu et place de l'administration municipale.

Les critères de recevabilité sont les suivants : l'antériorité, un premier degré de réponse insatisfaisant (ou jugé tel) ou encore l'absence même de réponse de la part de la Ville et ses services.

Enfin, une part des dossiers sont aussi réorientés par nature. Ces dossiers « réorientés » peuvent l'être initialement, au moment où se manifestent les demandeurs, pendant leurs appels téléphoniques au secrétariat du médiateur. Ce sont les cas les plus simples. Une majorité d'entre eux feront toutefois l'objet d'un traitement plus attentif et personnalisé : ici le médiateur prendra soin de répondre par écrit à chacun d'entre eux, orientant les intéressés vers l'interlocuteur compétent (service public ou administration), au niveau local ou national.

Une fois le dossier considéré comme recevable, la méthodologie est toujours la même. Un dossier est ouvert, doté d'un numéro d'enregistrement. Un courrier est systématiquement adressé au demandeur, l'en informant. Le médiateur examine les pièces apportées par le demandeur. Si la nature de la saisine nécessite une vision des lieux ou de l'environnement, il peut se rendre sur place. Il rencontre ainsi le plus souvent le requérant, échange avec lui, revenant vers lui le cas échéant pour se faire préciser tel ou tel point. Le médiateur mène l'instruction d'un dossier en impartialité, s'appuyant sur les éléments techniques demandés à l'administration municipale, via des interlocuteurs clairement identifiés (responsables de service, directeurs...), à partir de quoi, il se forge sa propre opinion et rédige son avis.

II. La médiation, une activité qui se chiffre et s'analyse

Un mode de saisine

Il semble intéressant de comprendre comment et par quels moyens les demandeurs s'adressent au médiateur.

En 2013, 76 réclamations ont fait l'objet d'un examen approfondi. Ce chiffre est en augmentation puisque le rapport de 2012 présentait 92 dossiers échelonnés sur 18 mois.

60% des réclamations transmises le sont par le biais d'un appel téléphonique, 3% par courriel, 11% par les permanences, 21% par téléprocédure et 5% par courrier. Les demandes de médiation par téléphone, formulées en très grande majorité et par téléprocédure, constituent les deux principaux mode de saisine. Beaucoup d'appels téléphoniques (plus d'une centaine) pour des demandes d'information parviennent également à la médiation. Des réponses leur sont apportées et ne font pas l'objet d'ouverture de dossiers.

Le rôle de la communication est primordial pour faire connaître l'existence de la médiation municipale. C'est ainsi que la très grande majorité des requérants a fait appel au service médiation, soit suite aux articles parus dans le magazine Canal, soit suite à une visite du site internet de la ville ou enfin et dans une moindre mesure, grâce au bouche à oreille et un peu grâce à la plaquette diffusée dans les lieux publics.

Traitement des dossiers

A l'issue de cette première étape, indispensable, se forme un tri entre les dossiers « recevables », 90%, et les autres, dit « non recevables », 10%. Le médiateur intervient alors pour réorienter vers d'autres institutions ou médiateurs.

Origine géographique des demandes

Tous les quartiers sont touchés et cela de manière différente et inégale. Deux d'entre eux (Petit et Haut Pantin - Église et Sept-Arpents) constituent un peu moins de la moitié des demandes, 47%, lesquelles sont certainement liées au niveau social et culturel des habitants qui n'hésitent pas à faire appel à la médiation pour faire part de leurs problèmes. On peut donc avancer une explication structurelle : le centre-ville concentre beaucoup de situations pouvant générer une saisine du médiateur. A contrario, les deux zones urbaines sensibles (Quatre Chemins et Les Courtilières avec une demande sociale plus forte et des services publics présents) représentent à peine 25% des demandes soit un quart de l'ensemble des requêtes.

25% Quartier Église et Sept Arpents

23% Quartier Mairie-Ourcq

22% Quartier Petit et Haut Pantin

17% Quartier Quatre Chemins

8% Quartier Les Courtilières

5% Extérieur (anciens Pantinois)

Les saisines qui parviennent au médiateur, le sont à 95% par des personnes habitant à Pantin. Les autres, 5%, correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de l'extérieur de Pantin, mais considérés cependant comme recevables, du fait de la nature de ces affaires qui impliquent un service ou une prestation de la Ville de Pantin.

Principaux thèmes de la saisine

Le médiateur a pensé qu'il serait utile de répertorier et d'inventorier les saisines, selon leur nature, à des fins de classification. cela donne une vue synthétique de l'ensemble des cas traités, selon leur profil. Sans réelle surprise, une part importante des situations présentées concerne deux vastes thématiques, dont une prédominante.

Le thème de l'habitat figure largement en tête des litiges transmis à la médiation et concentre à lui seul 34% des saisines.

Le nombre élevé de réclamations reçues reflète les préoccupations de beaucoup de locataires issus du parc privé ou parfois du parc social ou même de plus en plus de propriétaires. Beaucoup d'entre eux dénoncent l'état de leur logement, qu'ils qualifient d'insalubres. D'autres requérants regrettent le manque d'explication donnée concernant leurs demandes et/ou d'échanges de logement. S'ajoutent à cela, des troubles de jouissance et/ou des incivilités qui sont très souvent sources de stress.

Depuis la mise en place de la direction de la proximité par Pantin Habitat, force est de constater que les saisines à l'égard de la médiation sont en complète baisse, plus de 80%.

Autre thème : la tranquillité publique avec 17% des dossiers.

Ils sont surtout constitués de réclamations liées à la sécurité des biens et des personnes, des plaintes relatives au voisinage et surtout des litiges liés au stationnement.

Loin derrière, d'autres thèmes apparaissent.

9% Urbanisme

8% Voirie et circulation

6% Emploi et vie économique

6% État Civil

5% Social

4% Finances
3% Ressources humaines
3% Enfance et éducation
3% Autres
2% Santé
2% Environnement

Ces thèmes peuvent être regroupés sous trois items : les requêtes concernant les litiges dans le domaine de l'urbanisme, les demandes à caractère social et enfin celles relevant plus de démarches administratives.

Premier point, les questions à caractère techniques avec l'urbanisme et la voirie

A noter, par rapport au premier exercice, l'arrivée des questions liées à l'urbanisme. Il s'agit là soit de contentieux en cours de traitement, ou dans l'attente d'une décision de justice ou même de conflits entre particuliers. La voirie notamment concernant l'aménagement pour personnes dépendantes est très présente dans les cas exposés est constitue une vraie source d'angoisse pour les personnes concernées avec le sentiment de n'être pas assez entendues ou écoutés.

Deuxième point à souligner, les requêtes à caractère social

Elles font apparaître des situations de surendettement, des difficultés à trouver un emploi et des différends qui se créent avec la CAF par rapport à des prestations sociales à rembourser ou encore avec le Trésor Public auprès duquel sont sollicités des échelonnements de dettes.

Enfin, concernant les démarches administratives

Force est de constater que les accomplir peut être source de difficultés ou d'incompréhensions pour le citoyen confronté à une situation de fragilité (demande d'inscription pour un dossier de logement surtout avec l'instauration du numéro unique, certificat d'hérédité suite au décès d'un proche, demande de permission d'effectuer des travaux ou de difficultés de comprendre la répartition des rôles entre chacun des protagonistes).

De manière général et dans la manière de répondre aux usagers par les services, les réponses par mail et les contacts téléphoniques sont majoritairement ressenties de manière positive, sur la forme et le fond des réponses données.

Et concernant le courrier, le travail en cours mené par l'administration portant à la fois sur la systématisation des réponses et la gestion dématérialisée du courrier porte manifestement petit à petit ses fruits.

Cette analyse par thème a le mérite d'offrir des éléments de comparaison, mais en tant que tel il ne peut suffire à tirer des conclusions définitives... Comme dans chaque étude, il faut se garder des effets de loupe, qui peuvent altérer la perception de la réalité.

Délais de traitement des dossiers

L'exigence de répondre dans des délais raisonnables aux usagers demeure un objectif prioritaire de la médiation. Toutes les demandes parvenues sont examinées dans les deux semaines (accusé de réception et première étude de la recevabilité) ; bien entendu, le délai du règlement final du dossier dépend de sa complexité, des attentes liées aux requêtes exprimées et du retour de la fiche navette, outil d'échange d'informations avec les services. **En moyenne, c'est au bout d'un mois et un peu plus, que l'on peut considérer le dossier finalisé.**

Les délais de réponses des services via cette fiche constituent l'un des éléments, parmi d'autres, qui permet pour le médiateur d'assurer une réponse rapide auprès de l'usager. Autre point non négligeable, le renforcement de la collaboration et du dialogue engagé avec les médiateurs d'autres institutions permet une résolution plus facile des litiges, par le retour d'expériences et d'expertise qu'il favorise.

Avis du médiateur

Après instruction, dans 35% des cas, le médiateur a émis un avis « totalement ou partiellement » favorable au requérant. Ce chiffre revêt dans le détail des réalités différentes, selon le degré de complexité des situations. Fréquemment, la résolution d'un conflit se règle par un accord sur la base d'un compromis, c'est un principe de base dans toute démarche de médiation, ou de conciliation. Ici, l'avis retenu est donc considérée comme répondant, au moins partiellement, à la demande du requérant.

Ailleurs, le médiateur s'est rangé derrière la décision prise initialement par la Ville de Pantin, qu'il confirme, soit 39%.

10% des demandes ont été considérées comme irrecevables, il s'agit là très souvent de requêtes liées à l'obtention d'un logement ou d'une place en crèche.

Enfin, 14% des dossiers orientés vers d'autres partenaires dont 2% des contacts ont abandonné leurs réclamations auprès de la médiation.

A Pantin, le médiateur entend suivre les dossiers jusqu'au bout, c'est-à-dire jusqu'à ce que la solution préconisée soit effectivement mise en œuvre. C'est une volonté du médiateur que de s'assurer de l'effectivité des mesures préconisées dans telle ou telle situation. C'est en quelque sorte une forme de « droit de suite », gage de la crédibilité de la médiation. La Ville de Pantin applique les avis du médiateur quasi de manière immédiate dans tous les dossiers.

Relations et échanges avec les autres médiateurs

Le médiateur de la Ville de Pantin a développé dès sa nomination des contacts au niveau du département et national. Là aussi, l'objectif a été de pouvoir réorienter efficacement les requérants quand leur litige relevait d'une de ces structures.

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC :

Il regroupe des médiateurs intervenant dans le champ de la médiation institutionnelle et qui partagent des valeurs communes : respect des personnes, écoute équilibrée, impartialité, équité, transparence.... Le médiateur de la Ville de Pantin a participé à une formation de 2 fois 3 jours organisée par ce Club, ce qui lui a permis de renforcer de nouvelles méthodes de travail et de nouer des contacts utiles avec ces médiateurs.

LES MÉDIATEURS TERRITORIAUX

Les contacts avec Madame BRISSET, médiatrice de la Ville de Paris, ont joué un rôle moteur dans la mise en place de la médiation à Pantin. Le réseau constitué nommé « Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales » regroupe vingt médiateurs de villes et dix médiateurs de conseils généraux. Il permet le partage d'expériences entre ses membres et a pour objectif de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales. Il s'est constitué en réseau et en association, afin de développer la poursuite de ses objectifs et d'affirmer la spécificité et les valeurs de la médiation des collectivités territoriales. Le médiateur de la Ville de Pantin est actif dans ce réseau et a participé à différents groupes de travail.

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Cette institution est une autorité indépendante qui peut être saisie par toute personne qui s'estime lésée par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public. Elle peut être aussi saisie en cas de discrimination, sur des situations portant atteinte aux droits des enfants, sur des manquements à la déontologie de la part des forces de sécurité. Le médiateur de la Ville de Pantin a eu plusieurs rencontres avec la responsable de cette institution au niveau local. A plusieurs reprises le médiateur a réorienté des requérants vers le Défenseur des Droits, et inversement .

Le médiateur et son équipe tiennent à jour une cartographie des différentes possibilités de médiation existant sur le département, le Médiateur Du Conseil Général, le Service de Médiation Prestation de la CAF, le Conciliateur Fiscal Départemental et dans le cadre de conflit et litiges entre les personnes, la Maison de la Justice et du Droit

III. Quelques exemples de médiation

- Le buisson de la discorde...

Monsieur G est propriétaire d'un pavillon à usage locatif. Il a demandé plusieurs fois aux services de la Ville de Pantin de prendre en charge l'entretien de la haie en limite de sa propriété, estimant qu'elle est située sur le domaine public. Devant le refus de la Ville, Monsieur G a saisi le médiateur. Après vérification (relevé cadastral) et visite sur place des services compétents, il s'avère que la haie est effectivement plantée sur la parcelle de Monsieur G. Le médiateur émet donc un avis conforme à la position de la Ville de Pantin.

- Le souffleur à feuilles de trop...

Madame M locataire de son logement social aspire à la tranquillité après son travail de nuit. Cependant, au matin, un agent pour nettoyer la cour d'école utilise un souffleur à essence moteur. Madame M comprend la nécessité de rendre propre la cour et demande au médiateur d'intervenir. Ce dernier contacte les services qui confirment que ce type d'appareil est plus sonore que d'autres modèles. Le médiateur propose donc de procéder dans le cadre des prochains marchés publics à l'achat de souffleurs thermiques nettement plus silencieux.

- Le renouvellement d'une allocation adulte handicapé

Monsieur B appelle l'attention du médiateur au sujet de sa demande de renouvellement adulte handicapé déposée auprès de la MDPH depuis plus de six mois. Il précise que la précédente décision n'est plus valable depuis un mois et craint en conséquence que cette prestation, qui constitue sa principale ressource, ne lui soit plus versée. A la demande du médiateur, la MDPH contacte l'intéressé et l'informe que son dossier doit être présenté à la commission. En même temps, ses services ont prévenu la CAF du retard afin que le versement de cette prestation ne soit pas interrompu. La MDPH explique que le retard du traitement des demandes, dû à la mise en place d'un nouveau logiciel, est en voie de résorption.

- Une subvention éco citoyenne

Madame G a reçu un courrier le 25 janvier 2012 lui confirmant qu'elle recevrait une subvention éco citoyenne de 259,60 euros suite à des travaux effectués dans son habitation. Au 17 avril 2013 et sans réponse, Madame G saisit le médiateur pour obtenir cet engagement de la ville. Le médiateur explique à cette dame les raisons de ce retard et obtient du service concerné le paiement de cette subvention.

- Un petit souci informatique

Monsieur W rencontre des difficultés avec une bibliothèque qui lui conteste la restitution de deux livres empruntés. A la demande du médiateur, une recherche des deux ouvrages est effectuée. Les agents de la bibliothèque constatent alors qu'ils ont été effectivement restitués. Le médiateur en informe Monsieur W et lui précise que ce désagrément résulte d'un petit dysfonctionnement informatique.

IV. Conclusion

Au regard des différents saisines, plusieurs recommandations sont possibles. Ainsi, cette année, le médiateur a estimé qu'il était important de mettre l'accent sur les questions relatives aux déplacements des personnes à mobilité réduite. Le médiateur a reçu plusieurs saisines relevant de cette problématique.

Pantin est une ville qui a déjà beaucoup travaillé sur l'accessibilité et les cheminements et les résultats dans ce domaine ne sont jamais définitivement acquis. Force est de constater aussi les mauvais comportements des automobilistes sur l'espace public. Le médiateur souhaite donc adresser quelques préconisations :

- Le stationnement « sauvage » sur les trottoirs peut empêcher le cheminement d'une personne en fauteuil roulant ou avec déambulateur, celui d'un parent avec sa poussette. Une campagne de sensibilisation citoyenne pourrait être à nouveau menée sur ce thème.

- Les personnes en fauteuil roulant pourraient également disposer de documents destinés à sensibiliser le propriétaire du véhicule mal garé.

- Les demandes des personnes à mobilité réduite pourraient faire l'objet d'une centralisation, avec une traçabilité et un suivi. Cela permettrait à la fois de s'assurer de la qualité des réponses apportées, mais aussi de capitaliser sur les diverses situations et la pertinence des solutions apportées.

- De la même façon, les bailleurs sociaux doivent renforcer leur attention aux demandes émanant de locataires en situation de handicap. Le médiateur souligne que ces efforts profitent également aux personnes âgées, en renforçant la sécurité et l'adaptation des cheminements piétons.